

出國報告(出國類別:參訪)

2019 年保險業國際化菁英人才培訓班 雪梨出國報告

服務機關:財團法人保險安定基金

姓名職務:花秋月資深研究員

派赴國家:澳洲

出國期間:民國 108 年 10 月 20 日至 108 年

10 月 27 日

摘要

由保險事業發展中心(下稱保發中心)主辦之「第六屆保險業國際化菁英人才培訓班」舉行開訓典禮中邀請金融監督管理委員會(下稱金管會)顧主委立雄、保險局施局長瓊華蒞臨主持，期許藉由該課程的舉辦能帶動本國保險業者培養國際專業人才。

該培訓班，主要目的係金管會為培訓專業國際金融專業人才之訓練，協助保險業者培育國際金融人才，提升金融保險機構專業金融能力，本次國內培訓課程特別邀請澳洲政府金融科技諮詢委員會主席 Scott Farrell、英國保誠集團 Dr. Michael Natusch、Korea Insurance Development 機構 Insung Jung 講師等國內外專家與學員分享交流。其培訓計畫係以「保險科技創新」及「優化保險業經營能力」為主軸之國內外研習課程。

國內課程包含澳洲金融科技發展狀況與監理沙河制度、金融科技如何兼顧消費者保護-以澳洲為例、運用保險科技優化服務、導入 IFRS17 之經驗、國際保險業資金運用趨勢、物聯網 IOT 在保險業之應用及應用 AI 人工智慧改善保險客戶體驗等。

在國外研習方面係由保發中心金總經理肖雲帶領，該中心安排前往澳洲雪梨參訪，主要行程拜訪澳洲當地主管機關財政部(The Treasury, Sydney office)說明澳洲超級年金制度(Superannuation system in Australia)、澳紐保險金融學會(ANZIIF)瞭解澳洲保險市場近況、參訪 IAG(Insurance Australia Group Limited)及 QBE 二家產險公司，IAG 產險公司介紹產險氣候行動方案、保戶天災風險管理，QBE 產險公司介紹該公司業務概況(含東協)，TAL 壽險公司快速理賠及導入 IFRS17 之狀況；另外也參訪澳洲保險科技協會(InsurTech Australia)說明澳洲保險科技發展與產業概況；並與當地學術及保險教育機構合作，在雪梨大學開辦一日研習課程，課程主要以金融及保險科技之概況與發展為重心，本次參訪及課程，內容實務、專業且新進，足以做為我國日後對於保險監理面及公司營運面之參採，也特別感謝金管會洞燭先機，讓各位先進開闊新視野，當然，這其中也需要保發中心精心製作讓整個課程舉辦完美成功，這次國外參訪，不僅建立國民外交，彼此交換雙方意見，亦因國情不同、監理不同、文化不同等造就不同的監理機制及保險商品，值得作為我們未來對工作上之參考及期許，提高對業者專業性服

務；日後亦可持續追蹤該國作法，並期盼雙方能相互建立合作模式，促進雙方國際間之交流。受限於篇幅且國內課程相較於容易吸取，故本報告以著重於參訪澳洲為主。

一、參訪過程

參訪日期：108年10月22日至108年10月25日

日期	行程	會面/接待人員名單
108/10/22(二)	參訪財政部(The Treasury, Sydney office)	Michelle Dowdell、Rebecca McCallum
"	參訪澳紐保險金融學會	Prue Willsford
108/10/23(三)	參訪產險公司 IAG、QBE Sydney	Andrew Jordan Nik Comito Sara Davery
108/10/24(四)	參訪澳洲保險科技協會	Rita Yates
"	參訪壽險公司 TAL	Antony Wilson
108/10/25	雪梨大學一日研習課程	Professor Clinton Free Dr. Luke Deer Nicola Eiffe Kico Amata

二、參訪目的

近年來台灣保險業蓬勃發展，參訪目的除主管機關期許培訓國內業界專業金融人才，提升我國業者專業水準外，保發中心桂董事長先農亦指出，目前全球保險業面臨四大挑戰，包括：一、主要經濟體長期低利率且成長遲緩，二、國際保險監理規定及會計準則愈來愈趨於嚴格，三、高齡化人口結構改變及全球受氣候變遷的影響，四、金融科技浪潮的衝擊。

面對不斷演變的經濟局勢，正值政府推動新南向政策之下，澳洲是南半球經濟發展最發達的國家，國際貨幣基金(IMF)今年來多次稱譽澳洲是全球金融風暴中少數仍保持經濟成長的先進國家，澳洲在經濟環境及國家政策督促之下，保險業已呈現快速發展的趨勢。

近年來，澳洲保險業的蓬勃發展，傳統保險公司面對網際網路的崛起正面臨極大的競爭壓力，澳洲保險科技已日益成熟與精進，在健康與人壽保險的市場，扮演繼往開來的角色；尤其澳洲保險業者能著重於保險電子商務、分銷創新改革、商品定價及快速核保，以損失預防驅使組織更有效率，新創公司應用保險科技去協助保險業者轉型為數位化保險公司

等，與我國保險業自行開發保險科技相較封閉，澳洲保險科技的發展迅速值得我們學習及仿效。

澳洲目前獲得肯定與已達到的目標如下：

(一)、成長與發展

保險科技已經影響到保險業的新思維，近一年內，澳洲保險業者，運用保險科技已達 52% 成長，在澳洲約 82% 保險科技業者越來越想創新改革。

(二)、合作的遞增

對於現職的員工透過保險科技的配合與協助，工作效率增加 75%，企業發展獨特的競爭優勢，為其商品及服務創造更高附加價值，商業策略是企業結構的經營模式之一，成為一系列的增值過程，而此一連串的增值流程，就稱為「價值鏈」。

(三)、全球化的方向

將保險科技運用於保險業，已成一個全球化的經濟活動，2019 年保險科技除增進澳洲業界區域性的成長外，同時也協助國外的業者。

(四)、增進財務的穩定性

隨之市場愈來愈複雜，合作關係隨之越來越密切，澳洲 2019 年因保險科技的運用，與 2018 年相較增加 29% 成長，使保險業者增加 50% 的收入。同時，保險業者對保險科技之投資金額達 \$2 百萬澳幣以上，與 2018 年相比成長 24%。

新的操作技術，對於操作人員總是會有技術性防禦，澳洲採用的保險科技，係採人性化的科技，採防禦性的策略，澳洲調查委員會期許在新的科技技術及防禦性中取得協調，並且提供消費者適合的商品與價格。

三、參訪內容

(一)、澳洲退休金(Superannuation Fund)制度

澳洲是一個強制儲蓄退休金的國家，Superannuation (簡稱 Super) 是一個提供個人退休金的基金，是澳洲居民退休養老最重要的支柱，就像一種基金或信託，比較特別的就是提撥這些基金可以享受特殊的稅負上的優惠，於 1992 年正式實施以來，澳洲政府立法由雇主必須提撥相當於 3% 薪資進入勞工個人退休帳戶，自 2001 年起，雇主提撥調高至 9%。

近年來，澳洲退休金制度不停變動，2017 年起提撥制度改為一是僱主強制提撥退休保證金 (Superannuation

Guarantee) 即員工稅前薪資提撥 9.5%到所指定的個人退休基金帳戶 (Super fund)，預估 2022 年提高至 12%，這部分提撥，目前只需繳納 15%的稅。二是員工自己，自願將資金一部分繳交至個人退休基金或者是退休儲蓄帳戶中，以增加退休積蓄，如此也可降低個人所得稅，即使個人稅後收入想再繳入退休基金，亦可享受稅負優惠 15%，遠低於個人所得稅(約 19%~47%)。三是企業主繳交退休金不但可節稅，以退休金投資的每年平均投報率約 7.7%~9.9%來計算，都遠高於現今通貨膨脹率約 3.5%。四是政府以稅收做為資金來源，為低收入戶繳納作為社會救助計畫，提供退休生活上的基本所需。

法定領退休金保守年齡為 55~60 歲 (Preservation Age，即最低年齡)；再者，符合其他特殊條件者包括傷殘、重大疾病、財務危機和離境定居，申請核准後可提早取出退休金。

員工自己可於超級年金平台選擇符合需要的投資，也可以自行管理自己的基金，可投資私募基金、避險基金、不動產、基礎建設等，在超級年金的基本架構下，員工有多樣性的投資策略選擇，而且近 5 年來，澳洲超級年金每年平均報酬率超過都 7.7%以上。

(二)、金融科技的概況

澳洲是南半球經濟最發達的國家，澳洲經濟以維持 27 年沒有經歷衰退且物價平穩，足見其經濟相當穩固，是一個富裕繁榮的經濟體。由於金融市場高度發展，金融科技浪潮對澳洲傳統金融業的生態進行破壞性的創新，金融科技 (Financial technology, 簡稱 FinTech)，澳洲科技業利用科技於金融服務，使得更有效率，節省成本，擴大商品服務等經濟產業，近幾年來，金融科技在不斷的創新與服務，應用於行動通訊、大數據、雲端計算、資訊安全、物聯網等領域；並產生跨界與跨業合作，利用大數據及區塊鏈等提供整合性及客製化服務，澳洲金融科技發展如下：

1、非傳統型的角色扮演：

金融科技在剛起步時，抑是另類的角色扮演，亦面臨多重障礙，以消費者服務目的為考量，同時擴張其深度及廣度，以降低成本，蒐集大數據資料，除了增加新的服務以銷售消費者並滿足消費者之需求。

以新創公司存在，設有自有的轉業技術，如 Ant Financial，Tencent 提供競爭專業先進的專業銀行服務為例。

2、商業性改革：

創新技術不僅重置舊技術並隱含商業性改革，甚者，單一商業模型亦會因僅擁有單一技術而毀滅，例如 Horses-Cars, Kodak 的失利，不得不轉型為數位化模式運作。

3、商業模式的創新：

商業模式是為實現客戶價值最大化，整合成一個具有完整高效率及具有獨特競爭力的運行系統，以滿足客戶需求，達到客戶價值的極大化。

(1)以銀行 1.0 為例，早期銀行運作模式，客戶需親自至銀行櫃檯辦理存提款或貸款等業務，即使有自動櫃員機提存的便利性，但還是需要銀行行員分攤存提款等工作，當時依舊仰賴行員處理居多，例如美、英二國的零售產業、銀行、產險或人身保險業，自 1983 年來，一直皆有不斷地推展，詳如圖一。

圖一

Business model innovation – digital banking 1.0

Industry	Business model innovation	Innovator(s) and Date of Introduction
Retail brokerage Industry (United States)	Online trading	Aufhauser & Co: 1994 E*Trade, Charles Schwab: 1996
Banking Industry (United Kingdom)	Direct banking - Telephone Banking - PC Banking - Online Insurance	First Direct: - October 1989 - May 1996 - Summer 1997
General insurance Industry (United Kingdom)	Direct insurance - Direct motor insurance - Direct home insurance	Direct Life Insurance: (TK) - April 1985 - Fall 1983
Life insurance and pensions industry (United Kingdom)	Direct insurance - Direct Motor Insurance - Direct Home Insurance	Virgin Direct: June 1996

Source: Mariades, Constantinos C., and Constantinos D. Charitou, 2003. "Responses to Disruptive Strategic Innovation." *MIT Sloan Management Review* 44 (2): 65-63.

The University of Sydney Page 9

(2)以中國銀行 3.0 為例，零售支付有 Alipay 支付宝、lipay Mobile Wallet、WeChat Pay，財富管理則透過余额宝支付，零售銀行業務則是採行 Webank、MYbank，如圖二。

(3)、2013~2018 年，在中國以信用卡、網路、手機等取代現金支付者皆有不斷上升之趨勢，如表一。

商業模式的創新，是顛覆傳統的框架，藉由改變成本結構、作業程序、客戶服務、獲利能力等，除了開發潛在新客戶，期盼企業的價值及獲利增加等。

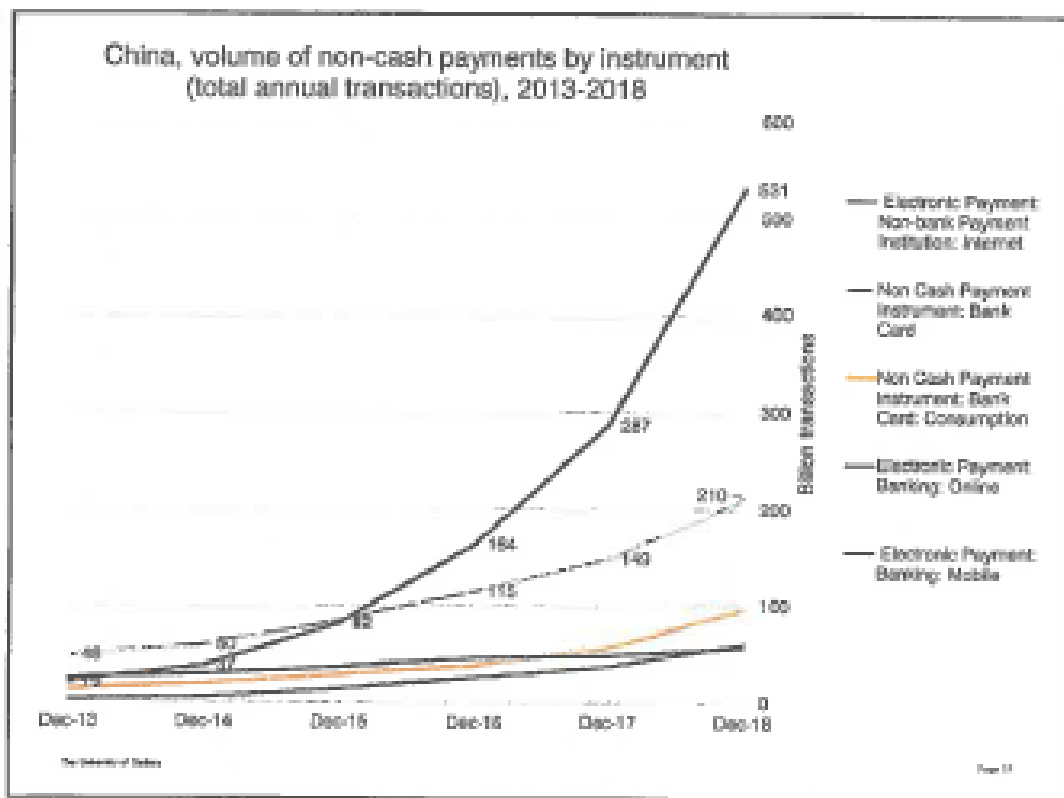
圖二

Business model innovation – digital banking 3.0 in China

Industry	Strategic Innovation	Innovator(s) and Date of Introduction
Retail payments	Online payment and escrow service	Alipay 支付宝 (2004) Alipay Mobile Wallet WeChat Pay
Wealth Management	Small amount online money market fund	Yue'E Bao 余额宝 (2013)
Retail banking	Online digital bank	WeBank 2014 MYbank 2015

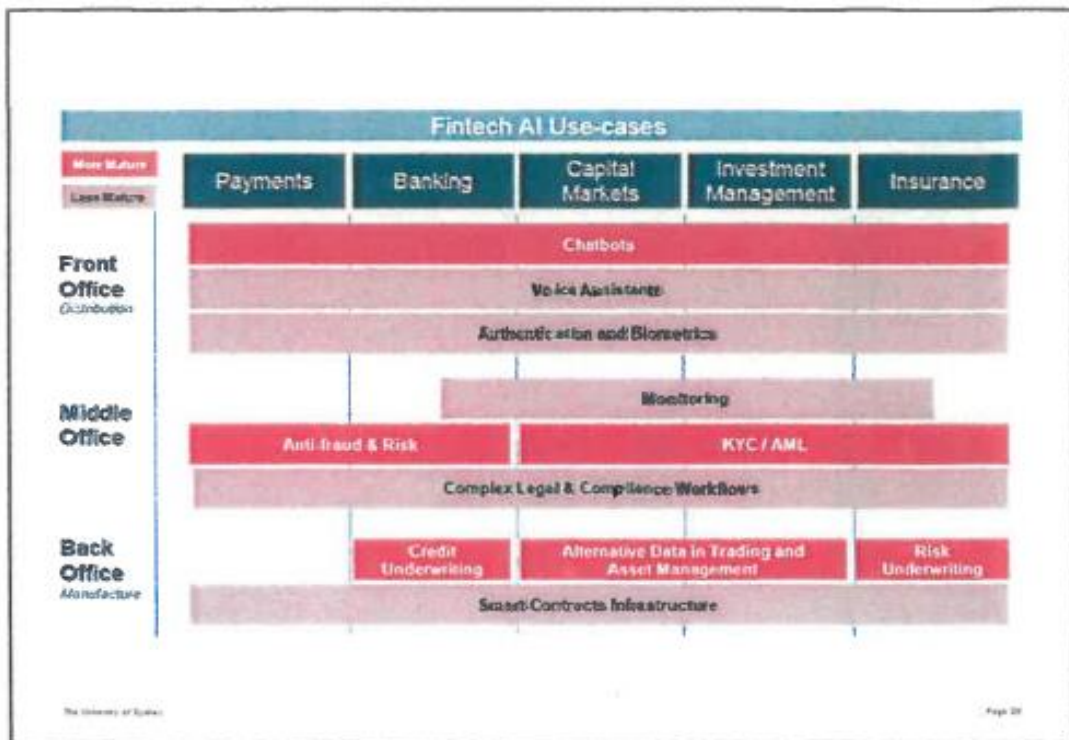
The University of Sydney Page 11

表一

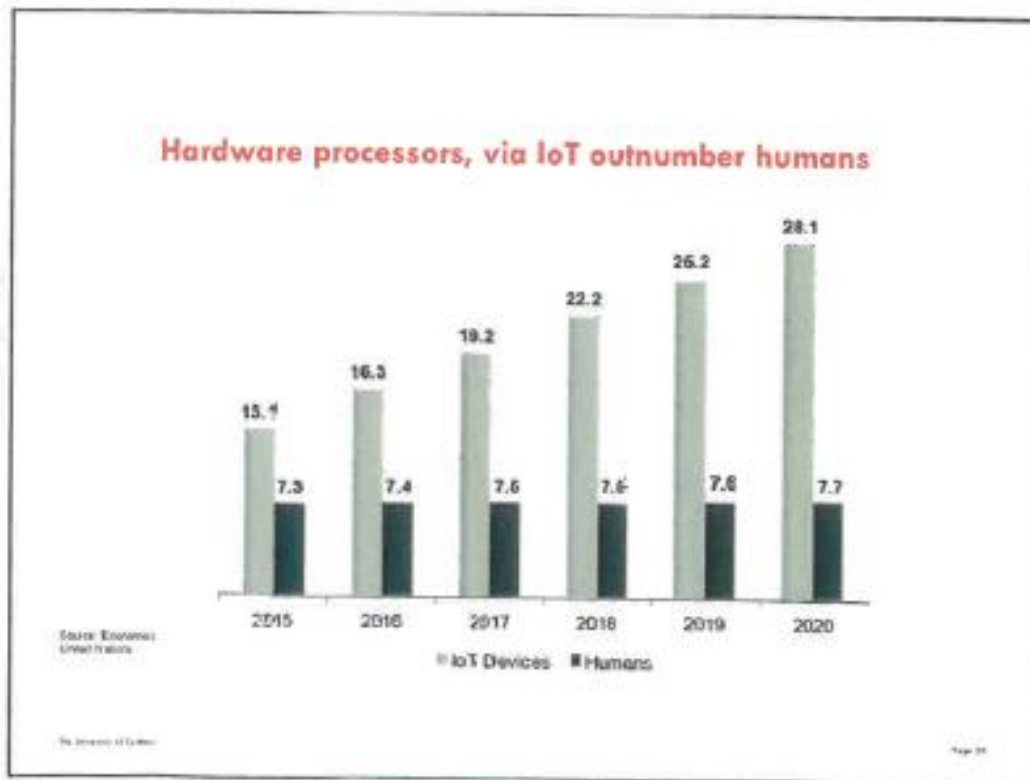


(4)、以 AI 為例，不論是行動支付、銀行業、資本市場、投資管理及保險業，以虛擬助理(Voice Assistants)、Authentication and Biometrics(身分及生物辨識)等方法來運作，如圖三，在 2015~2020 年間，相形之下，應用物聯網與人力比較，物聯網的效率遠遠超過人力的運作，如表二。

圖三



表二



(三)、人工智慧的來臨

人工智慧(Artificial Intelligence, AI)是由 Google 公司開發的人工智慧圍棋軟體「阿法狗」戰勝韓國頂尖職業棋手「不敗少年」李世石，全球再度對人工智慧的強烈關注，人工智慧是一種模擬、延伸、拓展人類智能應用的技術科學，是對人類思維和意識的思維過程的模仿，在人與機器共同組合，截長補短，這是一種融合多種智能模式，人機共存也已成爲生活的新常態。

在保險科技方面的變革，人工智慧的應用，能重塑自己的形象，改善自己的策略，或者與創新業者合作，對保險業

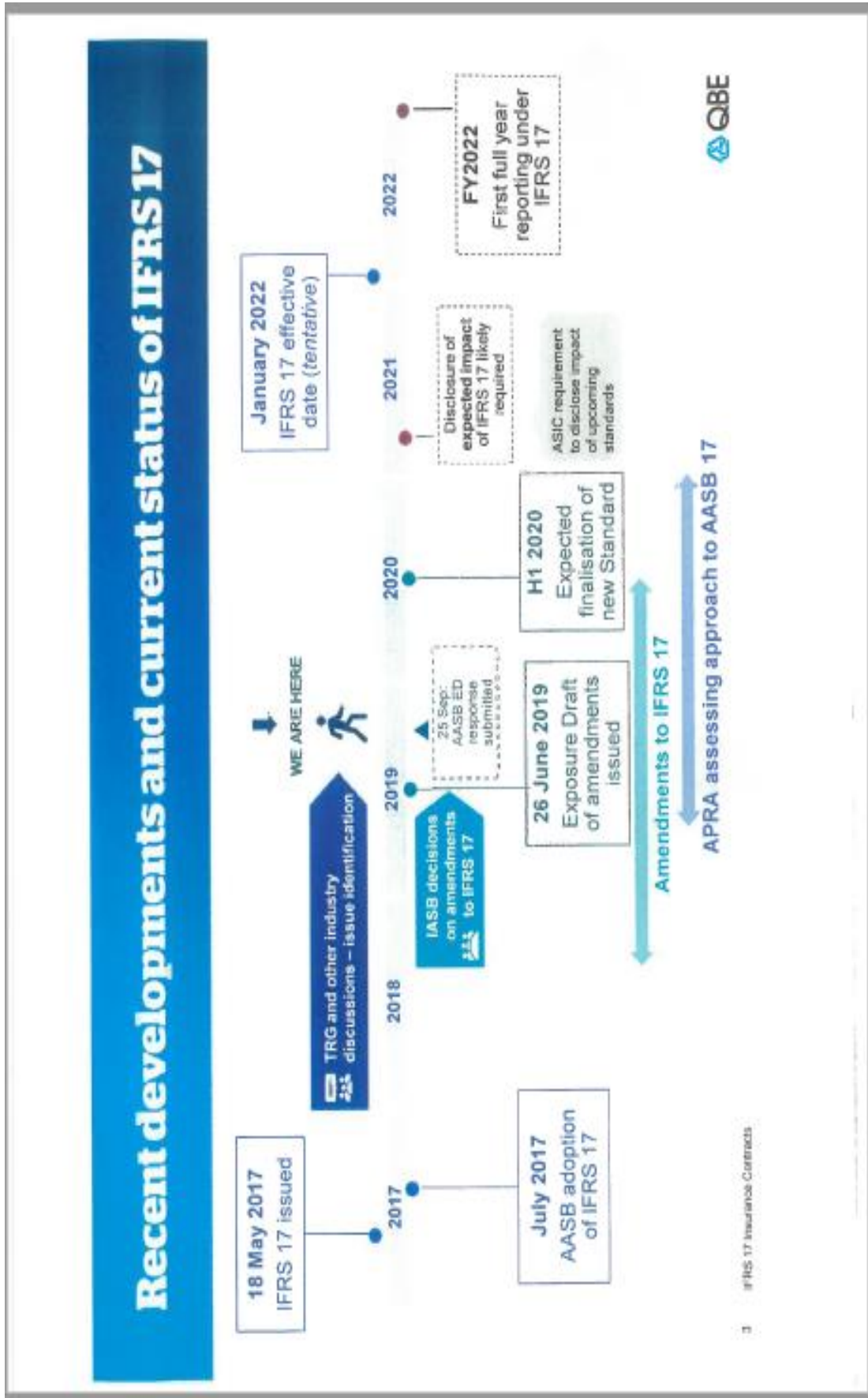
來說，除了增加客戶的參與度，更能讓客戶或保戶的有效溝通，亦會碰觸到新客戶族群。

透過人工智慧的精進，保險業者可減少人力資源或可加強人員訓練，加強資訊安全對消費者、客戶及保戶的保護等。

物聯網提升保險業資料蒐集的能力，數據分析精進保險業架構及理賠決策，人工智慧強化資料分析的能力，金融科技的应用帶來保險業者及投保客戶帶來雙贏的局面。

(四)、IFRS17 的實施

國際會計準則委員會(簡稱 IASC)起源於 1997 年制定的保險合約會計的新準則(國際財務報告準則第 17 號《保險合約》，以下簡稱 IFRS 17)，2017 年 5 月 18 日頒佈，是一建立保險合約之認列、衡量及表達原則，並取代 IFR4 完成全面性準則前之過渡方案，目前訂於 2021 年 1 月 1 日生效日，IFRS17 實施時間表詳圖四，實施後並將同時廢止 IFRS4。



現行會計制度係為保險公司收取保費後視為收入同時提存保證金，IFRS17 公報的差異係損失即需認列，且收益需逐期分攤。其中以人身保險業影響最多，壽險公司如有潛在利差損可能會面臨責任準備金提列不足的問題，因影響層面廣且衝擊大，各國正式實施時間一再延後。目前澳洲擬依照原進度 2022 年實施，為因應 IFRS17 實施，澳洲成立多個單位如澳洲會計準則委員會接軌資源群、會計精算聯合委員會、精算協會工作小組、金融監理署、稅務局及保險監理會等共同合作，澳洲清償能力原本就採歐盟 Solvency II 及 ICS 準則，保險負債全部採用公允價值為評價基礎，且專業經理人與股東不需大幅轉變經營策略，實際上與本國實施上相對容易克服；但澳洲與我國保險業者同時面臨對 IFRS17 的實施，需重新建置、或修改系統來接軌，以成本考量及複雜性來說，難度相對比往例修法提高，造訪 IAG 產、TAL 壽險公司都表示面臨相同問題。

(五)、參訪保險公司及新創公司等單位之特色

參訪行程中，包含：

1、 IAG 產險公司說明“Climate Action Plan”氣候行動方案，強調產險業提升保戶在天災的風險管理意識，例如，損害防阻減費作為誘因。

2、 QBE 產險公司，該公司已轉型為電子商務 B to C 的經營模式，利用 Insurteth 模式尋找保戶，並採客製化的需求，提供保戶更需要的商品、服務與保障。

3、 TAL 壽險公司“Career coaching services”，這是一種職業生涯服務的理賠，是依保戶工作意願協尋工作，在職訓練及為保戶重返職場而準備。

4、 Cognitive View 保險科技新創公司，說明業者利用 Fintech 為金融市場創造更便捷服務，“Regtech”監管科技平台，以 AI 錄製、機器學習，為避免與法律、資安、交易、法遵等相牴觸，利用“Regtech”來解決的一種方式。

四、參訪心得與建議

澳洲的強制提撥制度、提撥率、投資策略及稅賦優惠等都值得我國作為借鏡，同時人口老年化驅使退休的資金管理更趨於重要，也是我國目前人口老化急遽重視的課題。

澳洲退休金制度與我國稍有差異，澳洲強制提撥與我國勞保年金提撥較為相同，環顧全球各國操作退休金漸有退休基金投資自選方案；在投資方面，澳洲相較為彈性，個人的帳戶可透過民間公司或自己管理收益，可自由選擇合適的投資策略與標的，或者是永續的退休後投資計畫；反觀本國勞工退休金制度由政府組成委員會管理，有保證銀行 2 年期定存利率的最低保證利益，退休帳戶雖是退休金永續經營，但非勞工自行投資，基金管理績效對勞工顯現較為消極。

澳洲政府與相對較高的稅負優惠，鼓勵人民自願性提撥較多元並且自選投資標的，顯現較本國來得優惠與彈性，個人自行投資於不同金融商品，刺激金融商品多元化及可促進經濟活絡，在退休基金發展迅速及商品投資多元化下，對於新金融商品接受度極高，同時可促進經濟發展，值得我國深思及研究，反觀勞退基金如果沒有成長，將會造成政府龐大的財政壓力，若能以稅務獎勵，誘導勞工或放寬勞退參與投資以創造高績效，不僅提供勞工退休金計畫之積極參與度，進一步讓勞工早日瞭解投資策略及資產配置，促進國家經濟發展，都值得我國學習與仿效。

金融科技席捲各產業，金融科技的發展促使保險科技的

創新與運用，確實為傳統保險業帶來相當大的衝擊，且帶來了新的商機。在本國保險科技亦逐一成長，保險科技多屬於自己保險公司開發居多，開發行動投保模式，藉此能簡化保戶填寫資料，運用大數據來分析客戶的服務與需求，例如國泰人壽也有行動計步 APP Walker，明台產物發展 AI 車險理賠，亦有結合便利商店、電子票券、健康社群的異業聯盟，也廣泛使用社群媒體、電商平台，旅遊網，機票訂購網等，與澳洲相較雖不容小覷，然澳洲著重與創新公司配合引進金融創新科技平台，擇優去短，精益求精，可作為本國參考。

目前台灣保險業僅有 4 家壽險及 4 家產險公司分別在海外設有營業據點，除我國保險業在海外的營運仍有很大擴展空間，國內保險商品亦可參採其他國家國情、文化或經濟背景不同，設計不同的保險商品，如印度的微型保險多年前提供本國參採後，對本國保險市場及保戶的反應良好，澳洲“Career coaching services”之商品亦值得本國參考。

今年培訓班課程的安排，正好呼應前述保險業因應挑戰的策略思考方向，包括保險商品創新、善用資訊科技、符合監理標準、會計準則及拓展海外市場。讓學員有更高的視野，課程協助培養強化國際化專業人才，增加同業交流與團結合

作，有利臺灣保險業國際化程度與競爭力大幅提升。